

**ANALISIS KETERLAMBATAN PENGAJUAN KLAIM BPJS
DI RUMAH SAKIT UNS**



Skripsi ini Disusun Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Ijazah S1 Kesehatan Masyarakat

Oleh :

EVI ALIFIA HARNANTI

J410 151 028

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2018**

ABSTRAK

EVI ALIFIA HARNANTI J410 151 028

ANALISIS KETERLAMBATAN PENGAJUAN KLAIM BPJS DI RUMAH SAKIT UNS

Kegiatan pembiayaan di rumah sakit wilayah Surakarta saat ini didominasi oleh Peserta JKN KIS, sebanyak 94,3% penduduk Surakarta telah terdaftar sebagai peserta JKN KIS. Jika pengajuan klaim mengalami keterlambatan maka kegiatan operasional rumah sakit yang terkait dengan ketersediaan obat, pengadaan alat medis dan juga pembayaran insentif kinerja pegawai dapat tertunda. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis penyebab keterlambatan pelaksanaan proses pengajuan klaim BPJS di Rumah Sakit UNS. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik penetapan informan dengan menggunakan *purposive sampling*. Informan yang dipilih peneliti terdiri dari 3 petugas coding dan grouping sebagai informan utama, dan 1 verifikator BPJS sebagai informan triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pengajuan klaim sudah sesuai, namun masih terjadi keterlambatan pengajuan berkas klaim yang disebabkan oleh kurangnya jumlah SDM, kurangnya sarana dan prasarana dan tidak adanya SPO.

Kata kunci : BPJS, Klaim, Keterlambatan
Kepustakaan : 22, 2003-2018

Pembimbing I



Purwanti, S.KM.,M.Kes
NIP. 196908101993112001

Pembimbing II



Tanjung Anitasari I.K., S.KM.,M.Kes
NIK. 110.1681

Mengetahui
Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat



Sri Darnoto S.KM., M.PH
NIK. 1015

ABSTRACT

EVI ALIFIA HARNANTI J410 151 028

ANALYSIS OF DELAY OF SUBMISSION CLAIM BPJS IN UNS HOSPITAL

Financing activities in Surakarta hospitals are currently dominated by JKN KIS participants, 94.3% of Surakarta residents have been registered as JKN KIS participants. If the claim is delayed, then the hospital's operational activities related to the availability of medicines, the procurement of medical devices and also the incentive payments for employee performance can be delayed. The purpose of this study was to analyze the causes of delay in implementing the BPJS claim process at the UNS Hospital. This research method uses qualitative research with a case study approach. The technique of determining informants using purposive sampling. The informants selected by the researchers consisted of 3 coding and grouping officers as the main informants, and 1 BPJS verifier as triangulation informants. The results showed that the claim filing process was appropriate, but there were still delays in filing claims that were caused by a lack of human resources, lack of facilities and infrastructure and the absence of SPO.

Keywords: BPJS, Claims, Delay

Literature: 22, 2003-2018

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul :

ANALISIS KETERLAMBATAN PENGAJUAN KLAIM BPJS DI RUMAH SAKIT UNS

Disusun oleh : Evi Alifia Harnanti
Nim : J410151028


Telah kami setuju untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Program
Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas
Muhammadiyah Surakarta

Surakarta, 29 Oktober 2018

Pembimbing I

Pembimbing II


Purwanti, S.KM., M.Kes
NIP. 196908101993112001


Tanjung Anitasari I.K., S.KM., M.Kes
NIK. 110.1681

HALAMAN PENGESAHAN




Skripsi dengan judul :

ANALISIS KETERLAMBATAN PENGAJUAN KLAIM BPJS DI RUMAH SAKIT UNS

Disusun oleh : Evi Alifia Harnanti
NIM : J410 151 028

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta pada tanggal 10 November 2018 dan telah di perbaiki sesuai dengan masukan Tim Penguji.

Surakarta, November 2016

Ketua Penguji : Purwanti, S.KM.,M.Kes ()
Anggota Penguji I : Tanjung Anitasari I.K, S.KM.,M.Kes ()
Anggota Penguji II : Kusuma Estu W, SKM., M.Kes ()

Mengesahkan,
Dekan

Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Mutalazimah, M. Kes)

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Surakarta, 10 November 2018

Penulis



Evi Alifia harnanti

BIODATA

Nama : Evi Alifia Harnanti

Tempat/Tanggal Lahir : Temanggung, 11 Desember 1993

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

E-mail : evialifia11@gmail.com

Alamat : Perum Kopri Skip Baru Jl. Nakula Blok C-13
RT 02/RW 06 Sidorejo, Temanggung, Jawa
Tengah

Riwayat Pendidikan

1. Lulus SDN 2 Jampiroso Temanggung
tahun 2005
2. Lulus SMP N 2 Temanggung tahun 2008
3. Lulus SMA N 1 Temanggung tahun 2011
4. Lulus Kuliah di D III Rekam Medis
Universitas Gadjah Mada tahun 2014

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya Penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Analisis Keterlambatan Pengajuan Klaim BPJS Di Rumah Sakit UNS ”**.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk Melakukan Penelitian Bidang Kesehatan Masyarakat. Penulis berharap skripsi ini bermanfaat untuk pembaca dan perkembangan ilmu pengetahuan khususnya bagian kesehatan masyarakat. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan masukan, bimbingan dan saran yang sangat berharga. Untuk itu penulis sampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Dr. Sofyan Anif, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta;
2. Dr. Mutalazimah, SKM, M.Kes, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Surakarta;
3. Sri Darnoto, SKM, M.PH, selaku Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Surakarta;
4. Purwanti, S.KM, M.Kes, selaku dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini;
5. Tanjung Anitasari I.K, S.KM, M.Kes, selaku selaku dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini;

6. Prof. iDr. Zainal Arifin Adnan, dr.,Sp.PD-KR-FINASIM selaku Direktur Utama Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan Penelitian;
7. dr. Muchtar Hanafi, M.Sc selaku Kepala Bagian Penelitian dan Diklit Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret Surakarta memberikan masukan dan arahan kepada saya;
8. Seluruh staff di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan;
9. Keluarga yang senantiasa mendukung dan selalu mendoakan;
10. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini mendapat saran dan dapat diterima dan disetujui untuk dilakukan penelitian. Terima kasih.

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
BIODATA.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Rumah Sakit	7
B. BPJS (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial)	10
C. SEP (Surat Eligibilitas Peserta)	20
D. INACBG (Indonesian Case Base Groups)	21
E. Peran Perekam Medis dalam INACBG	22
F. Verifikasi Klaim BPJS	23
G. Pembayaran Klaim BPJS.....	27
H. Kerangka Pikir	28

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Rancangan Penelitian	29
B. Waktu dan Tempat	29
C. Obyek dan Subjek Penelitian.....	29
D. Definisi Konsep	30
E. Pengumpulan dan Pengolahan Data	32
F. Langkah-langkah Penelitian	35
G. Analisis Data	36

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Rumah Sakit Universitas Negeri Surakarta (RS UNS)	37
B. Karakteristik Informan	42
C. Hasil Penelitian.....	43

BAB V PEMBAHASAN

A. Alur Pelaksanaan dalam Proses Pengajuan Klaim BPJS di Rumah Sakit UNS	71
B. Proses Pembayaran Klaim dari BPJS ke Rumah Sakit UNS.....	82
C. Faktor Penyebab Keterlambatan Proses Pengajuan Klaim BPJS di Rumah Sakit UNS	84

BAB VI PENUTUP

A. Simpulan.....	87
B. Saran	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Struktur Sakit UNS	38
Tabel 2. Jumlah Tempat Tidur Berdasarkan Kelas Rawat.....	40
Tabel 3. Jumlah Tempat Tidur di Instalasi Gawat Darurat.....	41
Tabel 4. Karakteristik Informan.....	42
Tabel 5. Studi Dokumentasi Berkas Klaim Rawat Inap	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pikir.....	28
Gambar 2. Alur Pelaksanaan Pengajuan Klaim	43
Gambar 3. Tampilan KIS digital	47
Gambar 4. SEP	50
Gambar 5. <i>Casemix</i>	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Pengantar Wawancara
2. Persetujuan Wawancara
3. Pedoman Wawancara Informan Utama
4. Pedoman Wawancara Informan Triangulasi
5. *Checklist* Studi Dokumentasi
6. Berkas Pengajuan Klaim
 - a. Surat Pertanggungjawaban Mutlak
 - b. Surat Pernyataan Pemeriksaan Klaim oleh Tim Pencegahan Kecurangan (*FRAUD*) Rumah Sakit
 - c. Surat Pengajuan Berkas Klaim
 - d. *Checklist* Klaim Rumah Saki/Bulan Pelayanan
 - e. Berita Acara Kadaluwarsa Klaim

DAFTAR SINGKATAN

BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
CMGs	: <i>Case-Main Groups</i>
DPJP	: Dokter Penanggung Jawab Pasien
FKRTL	: Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut
FKTP	: Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama
INACBG	: <i>Indonesia Case Base Groups</i>
JKN	: Jaminan Kesehatan Nasional
KIS	: Kartu Indonsia Sehat
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
KK	: Kartu Keluarga
NON PBI	: Bukan Penerima Bantuan Iuran
PBI	: Penerima Bantuan Iuran
RJTL	: Rawat Jalan Tingkat Lanjutan
RJTP	: Rawat Jalan Tingkat Pertama
RSUNS	: Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret
SDM	: Sumber Daya Manusia
SEP	: Surat Eligibilitas Peserta
SJSN	: <i>Sistem Jaminan Sosial Nasional</i>